



La cortesía en la empresa, un activo invaluable

Por Patricia León

Editora general de revista Perspectiva

Maximizar el rendimiento, cumplir objetivos y liderar equipos efectivos. Este es el pan de cada día de todo directivo. En medio de esta carrera por resultados tangibles, ¿es posible que algo innovador pueda ayudar? ¿Qué tal una estrategia empresarial basada en la cortesía y buenas maneras? ¿Tal vez sonrió escépticamente cuando leyó esto? Yo también lo hice. Sin embargo, en las últimas décadas, numerosos estudios y experiencias empresariales han demostrado que las habilidades interpersonales, especialmente aquellas relacionadas con la cortesía, son cruciales para el éxito sostenible en el liderazgo.

Cuando Satya Nadella asumió como CEO de Microsoft en 2014, la compañía enfrentaba un ambiente interno rígido y competitivo, con una cultura empresarial que se percibía como individualista y poco colaborativa, herencia de la era del CEO anterior. Nadella, conocido

por su trato afable y su estilo de liderazgo tranquilo, dio un giro audaz a la situación al introducir un enfoque centrado en las personas, fomentando la cortesía y el respeto mutuo como valores clave dentro de Microsoft, lo cual mejoró notablemente la colaboración entre equipos y la mayor atracción de talento diverso.

LA CORTESÍA COMO PILAR DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL

El comportamiento cortés no es solo una cuestión de etiqueta social o cumplimiento de normas superficiales. Se trata de establecer un tono que afecta profundamente la cultura organizacional. Los líderes que practican la cortesía crean un entorno de trabajo más respetuoso, inclusivo y colaborativo, lo que lleva a una mayor cohesión en los equipos. Los directivos que

La cortesía no debilita la autoridad del líder, sino que la fortalece, creando una base de respeto mutuo y colaboración que impulsa el éxito a largo plazo.

valoran la amabilidad refuerzan la moral del equipo, e inspiran lealtad y motivación entre los empleados.

Escuchar activamente, mostrar empatía y ser respetuoso en las comunicaciones, ya sea por escrito o en persona, establece un estándar de comportamiento que se propaga por toda la organización. De hecho, los estudios muestran que la cortesía se contagia: los empleados que experimentan interacciones respetuosas con sus superiores tienden a replicar ese comportamiento con sus compañeros, generando una cadena positiva de interacciones.

IMPACTO EN LA PRODUCTIVIDAD Y EL RENDIMIENTO

Las buenas maneras, a menudo subestimadas, también tienen un impacto directo en la productividad empresarial. En los equipos que se sienten respetados y valorados, la cortesía reduce los conflictos innecesarios y mejora la comunicación. Una simple muestra de respeto, como agradecer el esfuerzo de un empleado o considerar su punto de vista, puede aumentar significativamente la motivación y la satisfacción laboral.

Por otro lado, los entornos donde la rudeza o la indiferencia son la norma, suelen ser contraproducentes, muchas veces con la consecuente pérdida de personal valioso, lo que acarrea altos costos de reemplazo y formación.

Los líderes empresariales que son corteses no solo dentro de su organización, sino también con sus clientes y socios externos, establecen relaciones comerciales más duraderas. La cortesía, expresada a través de la empatía y la atención al detalle, se convierte en una herramienta estratégica que puede mejorar la reputación de la marca y asegurar la lealtad de los clientes.

UN LIDERAZGO CORTÉS ES UN LIDERAZGO EFECTIVO

La cortesía y las buenas maneras no son un lujo opcional para los líderes empresariales; son esenciales para construir equipos sólidos, fomentar la productividad y establecer relaciones duraderas. La cortesía no debilita la autoridad del líder, sino que la fortalece.

Los directivos que entienden el valor de la cortesía no solo contribuyen a una cultura organizacional más saludable y productiva, sino que también se posicionan como líderes más efectivos. Satya Nadella, hoy también presidente de Microsoft, nos proporciona una buena muestra de que su estrategia basada en la cortesía y buenas maneras sí da resultados: en 2023 fue elegido por CNN Business como CEO del año, y hace pocos días, en el Microsoft AI Tour 2024, anunció una inversión de 1.300 millones de dólares en infraestructura de Nube e Inteligencia Artificial para fomentar el crecimiento económico incluso mediante programas de tecnología y capacitación.



LA AUTORA

Patricia León González es máster en Dirección de Empresas por el IDE Business School y licenciada en Sistemas de Información por la Escuela Superior Politécnica del Litoral. Su trayectoria profesional se ha desarrollado en el sector bancario y educativo. Es directora de Desarrollo Institucional del IDE Business School y editora general de Revista Perspectiva.